

CA20N
CC
-Z042

Government
Publications



Ontario

A Fair Marketplace

Guide for Consumers



Knowing the Ground Rules

Our goal at the Ministry of Consumer and Commercial Relations (MCCR) is to promote a fair, safe and informed marketplace – a marketplace in which your rights as a consumer are fully protected. These rights are protected by legislation that sets out ground rules covering most consumer transactions. Among the practical, day-to-day matters covered by the legislation are:

Deposits on purchases

"On second thought, I don't really need that fancy new vacuum cleaner!"

Did you know the law allows a cooling-off period when you make a purchase or sign a contract worth more than \$50 in your home? You can get your money back by giving a registered letter to the seller within 48 hours. But be careful – this applies only to goods or services to be delivered in the future. There's no cooling-off period if you take delivery on the spot.

Prepaid goods and services

"Now that driveway repair fellow had better show up when he said!"

Did you know a signed contract is required for goods and services worth more than \$50 that are to be delivered in the future? It must contain details of the transaction, including a statement of any warranty and full disclosure of any credit terms.

Full disclosure of credit terms

"Wow! That fridge was going to cost a lot more than I thought!"

Did you know that anyone selling goods on credit must first provide the buyer with a written statement showing total financing charges? The statement must show the charges both in dollars and cents and as an annual percentage rate.

Lies

"It's nice to know they didn't borrow on that car just before putting the ad in the paper!"

If you're thinking of buying a used vehicle, did you know you can find out by phone whether it's being used as collateral on a loan?



Fighting Back

Consumers are also protected against unfair business practices such as misrepresentation and deception in promotions and sales pitches. If you can show you've been the subject of an unfair business practice, you have six months in which to cancel the deal and get your money back. You do this by sending the seller a registered letter. If that doesn't produce results, you can take the seller to court. You can also contact our Consumer Services Bureau, where our experts in complaints resolution can help you decide your best course of action. In some cases, a complaint may lead to an investigation by our ministry. If circumstances warrant, we'll even prosecute.

Watching Out for You

What do you do if you've been treated badly by a motor vehicle dealer? Or a real estate agent or travel agent? What do you do when you're worried about the safety of an elevator, or the competence of someone offering to fix your furnace?

The answers to these questions are now easier than ever

In these five areas:

- motor vehicle dealers,
- real estate agents and brokers,
- travel agents and brokers,
- electrical safety services, and
- businesses involved in public safety programs and public safety standards,

MCCR has delegated many of its day-to-day tasks to specially selected administrative partners in the private sector. These partners have been given responsibility for licensing, registration and enforcement in their sectors – as well as for ensuring that member firms live up to the high business standards required by the laws of Ontario.

One of these watchdog bodies is the Technical Standards and Safety Authority (TSSA). It's responsible for public safety programs and services, including the licensing of home heating professionals. Other TSSA responsibilities include such things as elevators, escalators and lifts, amusement rides, boilers and pressure vessels, operating engineers, upholstered and stuffed articles, gasoline handling and fuel safety.

If you have questions or complaints about companies operating in any of the five areas we've just listed, call our **General Inquiry Unit**. We can refer you to the appropriate administrative partner.

Commercial Registries

We're expanding electronic access to our commercial registries because we want to remove barriers to doing business and give better value and service.

Our ministry provides the legal framework for all commercial activities in the province. We register and maintain accurate records and provide public access to commercial data on real estate; on personal property, such as cars and boats, that has been used as collateral against a loan, and on Ontario companies.

So if you need to register a new business – or find business information on a company, or buy a piece of land, or check for a lien against personal property – then you need our commercial registries. Keeping accurate track of business information is something we take pride in. By helping to ensure that commercial transactions are carried out on the basis of secure knowledge, these registries make an important contribution to the economic life of our province.

Ontario Business Connects

In order to make life easier for our clients, an innovative program called Ontario Business Connects (OBC) has achieved a 60 per cent reduction in line-ups at the province's small business registration counters. The program provides entrepreneurs across the province with easy-to-use workstations in banks, local business centres and other handy locations that allow them to electronically register business names and complete several important start-up documents through single-window service.

Gaming and Alcohol Control

The people of Ontario look for social accountability in the beverage alcohol industry, gaming and horse racing. Helping to ensure this accountability are three agencies that operate within our ministry.

They are:

- The Liquor Control Board of Ontario (LCBO), which owns and operates the province's liquor stores.
- The Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO), which licenses and regulates establishments serving beverage alcohol. It also licenses and regulates casinos, charitable gaming, and gaming service suppliers and operators.
- The Ontario Racing Commission (ORC), which helps to ensure the integrity of the province's horse racing sector through regulatory controls and standards.

Vital Statistics



Our ministry also records information on all births, adoptions, marriages, deaths, and changes of name in Ontario. This information is needed to establish basic rights of citizenship, it's essential to participation in the election process, and it provides a gateway to government programs and services. It's information we really can't do without.

If you would like to know more about your consumer rights and the many services provided by our ministry, call our General Inquiry Unit at (416) 326-8555 in the Toronto area, or toll-free at 1-800-268-1142 from other parts of the province. Special electronic equipment for people with hearing and speech difficulties is available at (416) 326-8566.

Or visit our Web site at <http://www.ccr.gov.on.ca>

Un marché équitable

Guide du consommateur



Connaître les règles du jeu

Le ministère de la Consommation et du Commerce a pour mission de favoriser un marché équitable, sûr et informé, un marché au sein duquel vos droits en tant que consommateurs sont pleinement protégés, et ce, en vertu de lois qui établissent les règles du jeu concernant la plupart des transactions. Voici quelques exemples des questions pratiques quotidiennes abordées dans ces lois.

Dépôts sur achats

« À la réflexion, je n'ai vraiment pas besoin de ce nouvel aspirateur de luxe! »

Savez-vous que la loi prévoit une période de réflexion en cas d'achat ou de signature d'un contrat chez vous de plus de 50 \$? Vous pouvez récupérer votre argent en envoyant une lettre recommandée au vendeur dans les 48 heures. Faites cependant attention, car cette mesure s'applique uniquement aux marchandises ou aux services qui seront livrés ultérieurement. Si vous prenez livraison des marchandises sur le champ, il n'y aura pas de période de réflexion.

Biens et services payés d'avance

« Cet ouvrier qui devait réparer l'allée ferait mieux de venir quand il l'a promis! »

Savez-vous que vous devez signer un contrat si vous achetez des marchandises et des services d'une valeur supérieure à 50 \$ qui vous seront livrés à une date ultérieure? Ce contrat doit inclure les détails de la transaction, y compris ceux portant sur la garantie et les modalités de crédit.

Détail complet des modalités de crédit

« Aïe! Ce frigidaire va me coûter bien plus cher que je ne l'aurais cru! »

Savez-vous que toute personne vendant des marchandises à crédit doit tout d'abord remettre à l'acheteur une déclaration par écrit mentionnant le total des frais de financement? Cette déclaration doit indiquer les coûts tant en dollars et cents qu'en pourcentage annuel.

Privileges

« C'est bon de savoir qu'ils n'ont pas utilisé cette voiture comme garantie sur un prêt avant de mettre l'annonce dans le journal! »

Vous songez à acheter un véhicule d'occasion, mais savez-vous que vous pouvez apprendre au téléphone si ce véhicule sert de garantie sur un prêt?



Défense

On protège aussi les consommateurs contre toute pratique commerciale déloyale comme la publicité et les ventes mensongères ou trompeuses. Si vous pouvez prouver que vous avez été l'objet d'une pratique commerciale déloyale, vous avez six mois pour annuler la transaction et récupérer votre argent. Pour ce, vous devez envoyer une lettre recommandée au vendeur. Si vous n'arrivez pas à régler ainsi le problème, vous pouvez décider de poursuivre le vendeur devant les tribunaux. En outre, vous pouvez communiquer avec notre Bureau des services aux consommateurs et bénéficier de l'aide d'experts en règlement des plaintes qui pourront vous donner des conseils sur le meilleur recours. Parfois, les plaintes peuvent déboucher sur une enquête effectuée par le ministère. De plus, si les circonstances l'exigent, nous pouvons même entreprendre des poursuites.

Nos avons vos intérêts à coeur

Que faire si un commerçant de véhicules automobiles, un agent immobilier ou un agent de voyage vous a mal traité? Que faire si la sécurité d'un ascenseur ou la compétence de la personne qui vous propose de réparer votre chaudière vous inquiètent?

La réponse à ces questions est maintenant plus simple que jamais.

Lorsqu'il est question de -

- commerçants de véhicules automobiles,
- d'agents immobiliers et de courtiers,
- d'agents de voyage et de courtiers,
- de la sécurité des installations électriques,
- d'entreprises responsables de programmes et de normes de sécurité,

notre ministère a délégué nombre de ses responsabilités quotidiennes à des partenaires du secteur privé triés sur le volet. On a confié à ces partenaires la responsabilité de la délivrance des permis, de l'inscription et de l'exécution de la loi dans leur secteur. En outre, ils veillent à ce que les compagnies membres respectent les normes commerciales élevées prescrites par les lois de l'Ontario.

Un des organismes de surveillance est la Commission des normes techniques et de la sécurité. Cette commission est responsable des programmes et des services de sécurité publique, y compris de la délivrance des permis concernant les professionnels du chauffage domiciliaire. Citons, parmi les autres responsabilités de la Commission les suivantes : ascenseurs, escaliers roulants et élévateurs, manèges, chaudières et appareils sous pression, articles remboursés et garnis, manutention de l'essence et sécurité des carburants.

Si vous avez des questions ou des plaintes concernant les compagnies œuvrant dans un de ces cinq secteurs, veuillez appeler notre **Service d'information**. Nous vous adresserons au partenaire administratif visé.

Enregistrement commercial

Nous sommes en train d'améliorer l'accès électronique à nos registres commerciaux, car nous souhaitons éliminer les obstacles aux affaires et veiller à ce que les consommateurs en aient davantage pour leur argent et bénéficient de meilleurs services.

Notre ministère offre le cadre juridique voulu pour toutes les transactions commerciales s'effectuant dans la province. Nous enregistrons et maintenons des dossiers exacts et nous assurons l'accès du public aux données commerciales sur l'immobilier, sur les biens personnels comme les voitures et les bateaux qui ont servi de garantie sur un prêt, et sur les compagnies ontariennes.

Si vous souhaitez enregistrer une nouvelle compagnie, trouver des renseignements sur une société, acheter un terrain ou vérifier s'il existe un privilège sur des biens personnels, vous aurez alors besoin de consulter nos registres commerciaux. Nous sommes fiers de l'exactitude de ces dossiers. Ces registres contribuent énormément à la vie économique de la province. Ils garantissent en effet que les transactions commerciales reposent sur des renseignements fiables.

Entreprises branchées de l'Ontario

Un programme novateur appelé Entreprises branchées de l'Ontario a permis de réduire les files d'attente de 60 pour cent aux guichets d'enregistrement des petites entreprises de la province, facilitant ainsi davantage la vie de nos clients. Ce programme offre aux entrepreneurs de toute la province des postes de travail conviviaux dans des banques, des centres commerciaux locaux et d'autres emplacements pratiques. Ils peuvent ainsi enregistrer électroniquement le nom de leur compagnie et remplir plusieurs documents initiaux importants grâce à un service à guichet unique.

Contrôle des jeux et de l'alcool

La population de l'Ontario souhaite que les industries des boissons alcoolisées, des jeux et des courses fassent preuve de responsabilité sociale. Trois organismes au sein de notre ministère veillent à assurer cette responsabilité.

Les voici:

- La Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) est propriétaire des magasins d'alcool de la province et les exploite.
- La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) délivre des permis aux établissements servant des boissons alcoolisées et les réglemente. Elle délivre aussi des permis aux casinos, aux œuvres de charité organisant des jeux et aux fournisseurs et exploitants de services de jeu, et assure leur réglementation.
- La Commission des courses de l'Ontario (CCO) veille à assurer l'intégrité du secteur des courses de la province par le biais de réglementation et de normes.

Statistiques de l'état civil



Notre ministère enregistre aussi tous les renseignements sur les naissances, les adoptions, les mariages, les décès et les changements de nom en Ontario. Ces renseignements servent à établir les droits fondamentaux propres à la citoyenneté. Ils jouent un rôle vital dans le cadre du processus électoral. En outre, ils servent de point d'accès aux programmes et services du gouvernement. Il s'agit de renseignements vraiment indispensables.

Pour de plus amples renseignements sur vos droits en tant que consommateurs et les nombreux services offerts par notre ministère, veuillez communiquer avec notre Service d'information en composant le (416) 326-8555 (région de Toronto) ou le numéro sans frais suivant : 1 800 268-1142 (à l'extérieur de la région de Toronto). Un équipement électronique spécial est mis à la disposition des malentendants et des mal-parlants. Il suffit de composer le (416) 326-8566. Ou visitez notre site Web à l'adresse suivante : <http://www.ccr.gov.on.ca>